

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

Fakultas Ekonomi dan Komunikasi
Jurusan Komunikasi Pemasaran
Skripsi Sarjana Komunikasi
Semester Genap tahun 2011/2012

**Peranan *Public Relations* Dalam Proses Pencitraan
(Studi Kasus : Ibis Hotel Jakarta Slipi)**

Rendi Sugijanda 1200972026

Abstrak

Kegiatan *Public Relations* pada intinya adalah *good image* (citra baik), *goodwill* (itikad baik), *mutual understanding* (saling pengertian), *mutual confindece* (saling mempercayai), *mutual appreciation* (saling menghargai), dan *tolerance* (toleransi).

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui peranan *PR* dalam proses pencitraan Ibis Hotel Jakarta Slipi, upaya apa yang dilakukan seorang *PR* Ibis Hotel Jakarta Slipi untuk mendapatkan citra yang positif di mata masyarakat, pada Ibis Hotel Jakarta Slipi, *PR* nya memfokuskan pada *media relations*. Untuk tetap dapat membentuk citra yang baik *PR* ibis hotel menjalin hubungan yang baik dengan media maupun *customer* nya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian, yaitu metode penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data, wawancara dan observasi, teknik pengumpulan data yaitu dengan studi pustaka dan studi lapangan berupa teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan observasi.

Hasil yang dicapai dari penelitian ini adalah kegiatan *PR* yang dilakukan oleh Ibis Hotel Jakarta Slipi dalam Membuat citra yang baik, sudah cukup maksimal, dengan menjalin hubungan baik dengan media, seperti melakukan media *gathering*, media *visit* juga dengan *customer-customer* nya dengan memberikan pelayanan yang baik dan juga *services* yang memuaskan. *PR* Ibis Hotel Jakarta Slipi juga berusaha untuk menghargai semua kritik dan saran yang membangun untuk hotel, sehingga *customer* merasa puas dan akan kembali menggunakan jasa Ibis Hotel Slipi Jakarta lagi.

Simpulan Hasil yang dicapai dalam penelitian ini, proses pelaksanaan nya sudah cukup baik, dan juga mendapatkan respon yang baik dari para *customer* nya, karena mereka merasa dihargai dan dilayani dengan baik selama berada di Ibis Hotel Jakarta Slipi. *Divisi sales marketing and Public Relations* pun bekerja secara *teamwork*, dimana *sales marketing team* juga ikut membantu *PR* Ibis Hotel Jakarta Slipi dalam memberikan pendapat dan saran yang membantu.

Kata Kunci

Peranan, *Public Relations*, Citra